

1. DADOS COMPARATIVOS

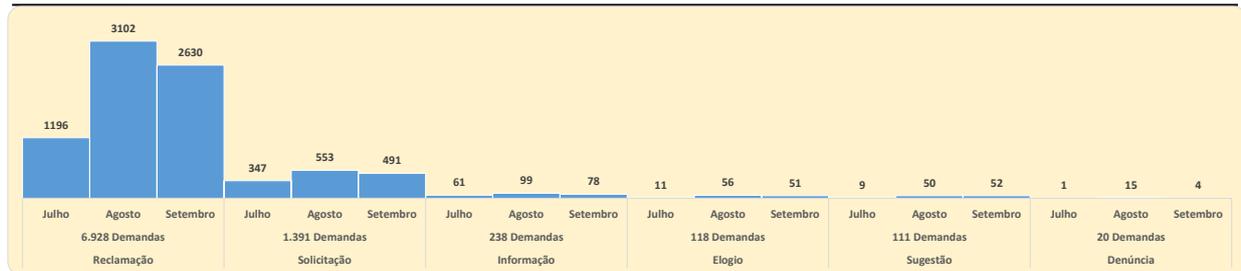
O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 3º trimestre de 2019 no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Julho, Agosto e Setembro/2019.



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das demandas cadastradas no OUV-DF no 3º Trimestre/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

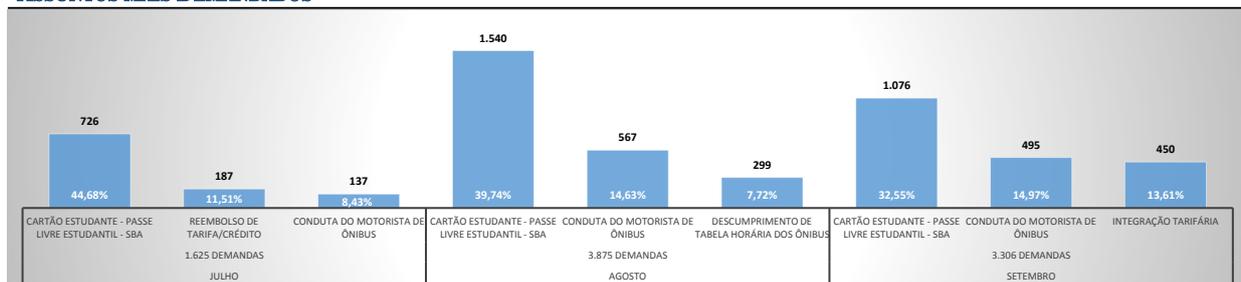
TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos principais assuntos. No comparativo das manifestações registradas no 3º trimestre/2019 que totalizaram "8806" demandas, o assunto "Cartão Passe Livre Estudantil" foi o item mais demandado nos meses de julho a setembro, com o percentual de 37,95% desse número, correspondendo ao total de 3.342 manifestações. Em Julho/2019 esse assunto respondeu pelo percentual de 44,68% do total de 1625 demandas, correspondendo a 726 manifestações. No mês de Agosto/2019 o percentual foi 39,74% do montante de 3875 demandas, representando 1540 manifestações. Já em setembro, a porcentagem correspondente ao assunto supracitado foi de 32,55% do quantitativo de 3306 demandas, correspondendo a 1076 manifestações, conforme apresentado nos gráficos "Assuntos mais demandados".

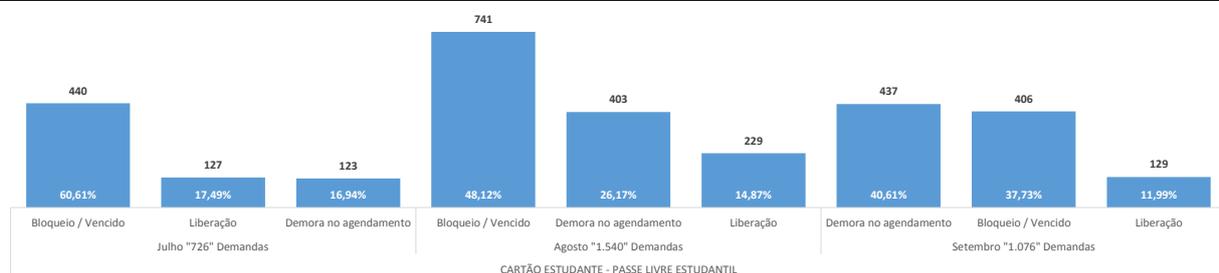
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MAIS MANIFESTADOS DO OUV-DF

Verificamos que nos meses de Julho a Setembro/2019 o assunto "Cartão Passe Livre Estudantil", foi o item mais demandado, tendo como os sub-assuntos mais reclamados em Julho e Agosto o "Bloqueio de cartão/ Cartão Vencido", respondendo, respectivamente, pelos percentuais de 60,61% e 48,12%, dos totais de 726 demandas e de 1540 demandas, nessa ordem. Já em Setembro/2019 o sub-assunto mais demandado foi a "Demora no agendamento", correspondendo a um percentual de 40,61% do total de 1076 manifestações, conforme apresentado no gráfico nº Sub-assuntos mais demandados.

SUB-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

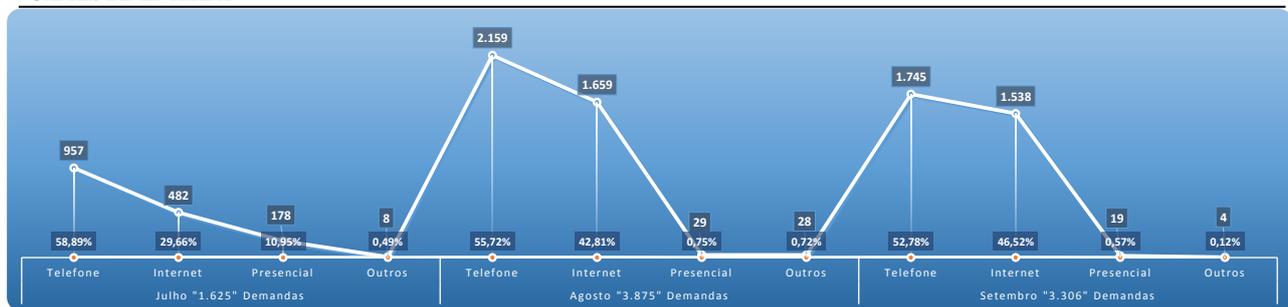


Obs: Informamos que em setembro/2019, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "620" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de outubro tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

“O meio mais utilizado pelos os usuários nesse 3º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria foi a "central 162". No mês de Julho/2019, o percentual de registro por esse meio foi de 58,89% do total de 1625 manifestações, respondendo por 957 demandas. Já em Agosto/2019, das 3875 demandas recebidas pela Ouvidoria/SEMOB, 55,72% das mesmas originaram do registro pela central, ou seja, 2159 demandas. Em Setembro/2019, recebemos do meio supracitado cerca de 52,78% do montante de 3306 manifestações, correspondendo assim a 1745 demandas, conforme apresentado no gráfico "Canais de entrada.”

CANAIIS DE ENTRADA



6. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF nos meses de julho, agosto e setembro/2019 foi de 6 (seis) dias, conforme apresentamos abaixo.



7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

A seguir apresentamos os painéis contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria do DFTRANS, do sistema OUV-DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/DFTRANS) de resolatividade, de recomendação do serviço desta Ouvidoria e de satisfação com os serviços prestados pelo referido setor/unidade. Esclarecemos ainda que esses percentuais são oriundos de pesquisa de satisfação realizada com o cidadão pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal por meio do sistema OUV-DF.

Pesquisa de Satisfação



Índice de resolatividade (gerais da Ouvidoria/DFTRANS) - Esse índice mostra, entre os manifestantes que classificaram suas manifestações encerradas por esta Ouvidoria, o percentual dos mesmos que as classificaram em "resolvida ou não resolvida".

Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria(da Ouvidoria/DFTRANS)- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.

Índice de recomendação (serviço da Ouvidoria/DFTRANS) - Mostra o percentual de manifestantes que indica os serviços da Ouvidoria/DFTRANS;



Satisfação com o atendimento(realizado pela Ouvidoria do DFTRANS) - avaliação feita pelo manifestante acerca do atendimento prestado pela Ouvidoria do DFTRANS acerca do seu problema/questionamento/solicitação;

Satisfação com o sistema OUV-DF – avaliação feita pelo manifestante acerca do Sistema OUV-DF;

Satisfação com a resposta (dada pela da Ouvidoria/DFTRANS) – avaliação feita pelo manifestante acerca da qualidade(coerência, clareza, coesão, etc) da resposta fornecida pela Ouvidoria do DFTRANS a sua manifestação;

8. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Projeto: Ouvidoria participativa

9. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a Diretoria Geral desta Autarquia os encaminha as suas diretorias para que as mesmas deliberem acerca dos assuntos de sua competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório.

LEVANTAMENTO DAS OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

10. MANIFESTAÇÕES POR OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

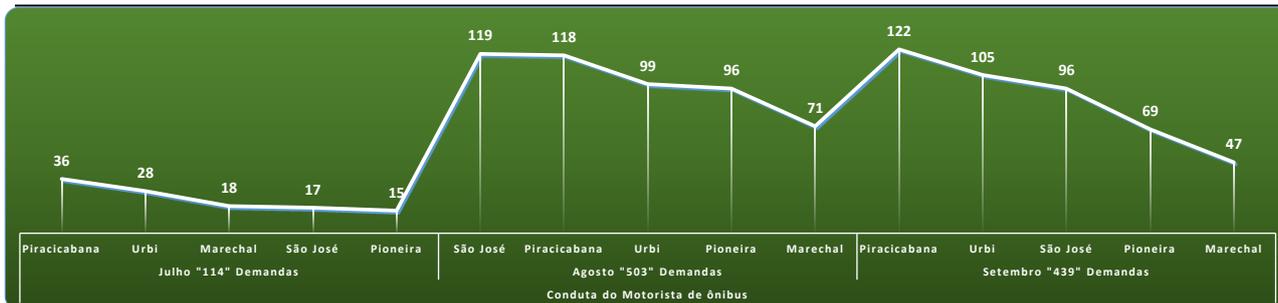
Segue abaixo o quantitativo de manifestações registradas no sistema OUV-DF referentes às cinco (05) operadoras do STPC/DF no período de julho a setembro/2019. Observamos que que no mês de julho/2019 a empresa "Urbi" liderou com o número "68" demandas registradas. No mês de agosto/2019 a empresa "São José" liderou com "205" demandas registradas, já no mês de setembro/2019 as empresas "Urbi" e "São José" lideraram com o respectivo número de "192" demandas registradas cada. O gráfico abaixo - Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.



11. ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR MÊS E OPERADORA NO OUV/DF

A seguir informaremos o assunto mais registrado nos meses de Julho, Agosto e Setembro/2019 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 3º trimestre de 2019 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", em julho/2019 obteve 114 registros, sendo empresa "Piracicabana" a mais reclamada com 36 demandas. Em agosto/2019 obteve 503 registros, tendo a empresa "São José" como a mais reclamada com 119 demandas. Já em Setembro/2019 obteve 439 registros, sendo novamente a operadora "Piracicabana" a mais manifestada com 122 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operado ra) detalha isso.

ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA



12. AS LINHAS MAIS DEMANDADAS POR MÊS NO OUV-DF

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas nos meses de julho, agosto e setembro/2019. No mês de julho/2019 as linhas mais reclamadas foram as de nº 391.3, 928.1 e a 0.089. No mês de agosto/2019 as linhas mais demandadas foram as de nº 0.007, 0.039 e a 0.006. Já no mês de setembro/2019 as linhas mais manifestadas foram as de nº 0.392, 154.2 e a 147.5. O gráfico (Linhas mais demandas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS



13. RESOLUTIVIDADE POR EMPRESAS NO OUV/DF

Neste resumo traremos a resolutividade das empresa do STPC nos meses de Julho, Agosto e Setembro/2019 em relação demandas registradas e tratadas pelas mesmas, ou seja, o percentual de manifestações encerradas pelas cinco operadoras e classificadas pelo sistema e pelo manifestante/cidadão em “Em análise, Respondida, Resolvida e Não resolvida”, conforme segue no gráfico - Resolutividade por operadora.

RESOLUTIVIDADE POR OPERADORA

